

株式会社山形銀行様 × Smart Manual 

## 使いやすさ・セキュリティーと低コストを両立し、 よりスピーディーなお客さま対応に貢献

マニュアル・カタログ・研修資料などの社内コンテンツを電子化し、スマートデバイス（タブレット端末等）やPCで参照できる「SmartManual®（スマートマニュアル）」。

山形銀行様では、タブレット端末の導入に合わせて「SmartManual」を採用し、営業活動などの業務に活用している。導入の背景や効果について山形銀行の柴田拓修氏、本田数也氏にお話を伺った。

### 導入前の課題

銀行で扱う金融商品の数が多く、  
お客さま訪問時にすべての資料を  
紙ベースで持参することができなかった。

*Before*

### 導入効果

お客さま訪問の事前準備の手間が  
軽減されるとともに、訪問先での  
急な問い合わせにも対応できるようになった。

*After*

## お客さま訪問時の突発的なご要望にも対応可能に

——タブレット端末や「SmartManual」を導入された背景をお聞かせください。

当行でタブレット端末の導入を検討し始めたのは、今から2年ほど前でした。社内のWeb会議システムにどこからでも参加できるようにしたい、また日頃の営業活動において、お客さまのお問い合わせやご要望にスピーディーにお応えしたいといったことから、タブレット端末の導入を決めました。各営業店舗に1台ずつ、また投資信託など個人資産運用のお手伝いをするフィナンシャル・アドバイザー（FA）には1人1台ずつ、その他を含めて合計130台を、2013年9月に導入しました。

タブレット端末で利用しているのは、主に、投資信託の営業支援アプリ、当行の公式ホームページ、社内Web会議システムと、「SmartManual」の4つです。FAがお客さま訪問時にタブレット端末を持参し、投資信託アプリを使ったコンサルティングや公式ホームページをお見せしながら商品紹介などを行うとともに、さらに一歩進んだ情報をお求めの場合には「SmartManual」に登録しているパンフレットをご案内する、といった使い方をしています。

——導入前にはどのような課題をお持ちだったのでしょうか。

銀行が投資信託や保険などの金融商品も扱うようになり、ラインナップが膨大になっています。FAがお客さまを訪問する際に、すべての資料をかばんに入れて行くことはできません。

ところが、投資信託のご説明に訪問したお客さまから、別の金融商品について突発的なお尋ねをいただくことがあります。以前なら口頭でご説明するか、パンフレットを取りに店舗へ戻りしかありませんでしたが、今は「SmartManual」に登録したパンフレットで対応できるようになりました。その場でお見せすることによって印象づけた上で、改めて詳しい資料を持参するといった形で、確実に次へとつなげることができるのです。

現状では、保険やローン、投資信託、預金など50種類くらいのパンフレットを登録しています。



**柴田拓修氏**  
営業企画部  
営業統括グループ  
副調査役



**本田数也氏**  
事務統括部  
システム企画・  
管理グループ

## コンテンツの拡充が有効活用のカギ。動画の配信も検討したい

——実際の導入効果や使い勝手などはいかがでしょう。

導入を検討するに当たって、タブレット端末30台を2カ月間、いくつかの店舗で「おためし利用」しました。その時点ですぐに、「SmartManual」について営業担当者からよい反応がありました。これまでは、お客さまとの話のさまざまな展開を想定して、持参するパンフレットなどを準備するのが大変だったが、「SmartManual」があれば、事前準備の手間が軽減できるというのです。営業担当者にとっては大きな安心感につながっているようです。

コンテンツ配信などを実施する側からいうと、登録するコンテンツをPDFファイルにしてサーバーに送るという作業は、負荷も少なく、スムーズに運用管理できています。

また、タブレット端末にコンテンツをダウンロードする際は、インターネット回線ではなくNTTドコモの閉域網に切り替えてアクセスする仕組みなので、セキュリティーも担保されていると思っています。閲覧アプリの起動時にログインID/パスワードによる認証を行ったり、一定時間、端末操作がない場合に強制的にログアウトするといった機能も搭載されていて、安心ですね。

そうした使いやすさやセキュリティーの高さの割に導入コストが安いというのも、「SmartManual」の大きなメリットであり、実際それが導入の決め手でした。

——今後の活用に向けた予定や期待などについてお聞かせください。

「SmartManual」は道具ですから、有効活用を図っていくためには、コンテンツとして何を登録するかが重要になります。パンフレットだけでなく、営業担当者が参照する簡易マニュアル的なものも登録するなど、コンテンツを拡充していきたいですね。動画も載せられるので、お客さまにお見せする商品紹介の動画配信なども想定しています。



「SmartManual」はデータをタブレット端末のローカルにダウンロードして使えるので、ネットにつながりにくい環境でも問題なく使えるといった特長もあります。これから日常の業務の中で使いこなしながら、現場担当者の営業力のサポートになるような使い方を工夫していければと考えています。

- \* 製品およびサービスの内容は、予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- \* 「SmartManual(スマートマニュアル)」、「SmartManual」ロゴは、NTTコムウェア株式会社の登録商標です。
- \* 「ビジネスmopera」「アクセスプレミアム」[Xi] [Xi/クロッシィ]は、NTTドコモの商標または登録商標です。
- \* その他、記載されている会社名、製品名などは、各社の商標または登録商標です。

### お客さまプロフィール

名称： 株式会社 山形銀行  
所在地： 山形県山形市七日町三丁目1番2号  
創立： 明治29年4月14日  
従業員数： 1,374名 (平成24年9月末現在)  
事業内容： 預金業務、貸出業務、有価証券売買業務・投資業務、為替業務など  
公式サイト： <http://www.yamagatabank.co.jp>



### NTTコムウェア株式会社

〒108-8019 東京都港区港南 1-9-1  
NTT 品川 TWINS アネックス  
URL:<http://www.nttcom.co.jp/>